



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA  
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO

TATIANA ALVES DE ASSIS

**AS OBRIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DO BRASIL  
EM FACE DO CDC E DA RESOLUÇÃO 414/10 DA ANEEL**

SANTA RITA  
2019

**Catálogo na publicação**  
**Seção de Catalogação e Classificação**

A848o Assis, Tatiana Alves de.

As obrigações dos consumidores de energia elétrica do Brasil em face do CDC e da Resolução 414/10 da ANEEL / Tatiana Alves de Assis. - João Pessoa, 2019.  
54 f. : il.

Orientação: Duina Mota de Figueiredo Porto.  
Monografia (Graduação) - UFPB/CCJ.

1. Direito do consumidor. 2. Energia elétrica. 3. Consumidor - deveres. 4. ANEEL. I. Porto, Duina Mota de Figueiredo. II. Título.

UFPB/BC

TATIANA ALVES DE ASSIS

**AS OBRIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DO BRASIL  
EM FACE DO CDC E DA RESOLUÇÃO 414/10 DA ANEEL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Direito do Centro de Ciências  
Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba,  
como exigência parcial da obtenção do título de  
Bacharel em Ciências Jurídicas.

Orientador (a): **Profa. Dra. Duina Porto**

SANTA RITA  
2019

TATIANA ALVES DE ASSIS

**AS OBRIGAÇÕES DOS CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA DO BRASIL  
EM FACE DO CDC E DA RESOLUÇÃO 414/10 DA ANEEL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado  
ao Curso de Direito do Centro de Ciências  
Jurídicas da Universidade Federal da Paraíba,  
como exigência parcial da obtenção do título de  
Bacharel em Ciências Jurídicas.

Aprovado em \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2019.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Dra. Duina Mota de Figueiredo Porto – CCJ/DCJ/UFPB  
(Orientadora)

---

Profa. Dra. Alecsandra Danielle Carneiro S. Hilário – CCJ/DCJ/UFPB  
(Membro Interno)

---

Prof. Me. Wendel Alves Sales de Macedo  
(Membro Interno)

Dedico este trabalho primeiramente a Deus e a Nossa Senhora, por serem  
essenciais em minha vida.

Aos meus pais, Wanderley e Maria de Lourdes, que me incentivaram em toda  
minha trajetória de vida e acadêmica e que com muito carinho e apoio, não mediram  
esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida.

A minhas irmãs, Isabelle e Camila, que foram, acima de tudo, amigas.

A minhas avós Rita e Ana, e minha Tia Maria das Graças, que sempre  
vibraram comigo em todas as minhas vitórias.

Ao meu avô Severino, “In memoriam”, que estava presente em cada sonho  
meu.

Aos meus queridos amigos que, cada um ao seu tempo, torceram, festejaram  
e me deram apoio.

## **AGRADECIMENTOS**

*Agradeço à equipe do Grupo Energisa, em destaque à Maria do Socorro Evangelista e à Marcia Patricia Kienen, pelos ensinamentos e, principalmente, por terem contribuído para a minha formação profissional, proporcionando a base intelectual para elaboração desse trabalho.*

*Aos meus amigos de curso, que ao longo desses anos me mostraram que além de aprendizados acadêmicos, construímos grandes amizades e muitas parcerias.*

*Agradeço aos professores que tive a honra de ter durante todo esse curso, que me ensinaram, sobretudo, a ter um olhar mais crítico sobre diversos assuntos. Em especial, agradeço a minha orientadora, Dra. Duina Porto, por ter abraçado essa ideia comigo e me impulsionado no meu objetivo.*

*“Tomemos então, nós, cidadãos comuns, a palavra e a iniciativa. Com a mesma veemência e a mesma força com que reivindicarmos os nossos direitos, reivindicuemos também o dever dos nossos deveres. Talvez o mundo possa começar a tornar-se um pouco melhor.”*

*(SARAMAGO, 1998).*

## RESUMO

O presente trabalho de conclusão de curso aborda o Direito do Consumidor pelo viés da relação de consumo com as distribuidoras de energia elétrica. A incidência do Código de Defesa do Consumidor na esfera sociojurídica se faz necessária para que pressupostos das relações de consumo sejam atendidos. O trabalho tem por objetivo conceituar os principais temas existentes na relação consumerista estabelecida entre as distribuidoras de energia elétrica e seu respectivo consumidor, em destaque o denominado do Grupo “B”. Utilizando-se do método dedutivo, o estudo traz à tona a relativização da hipossuficiência do consumidor em determinadas relações consumeristas e coloca o fornecedor como mantenedor e dissipador de boa fé. Dado o regulamento que permeia as distribuidoras de energia elétrica e o estreitamento com o Código de Defesa do Consumidor, o contrato de prestação de serviço é visto como legítimo e norteia a relação em questão. Por outro lado, cercada de preceitos estabelecidos pelo órgão regulador, conclui-se que as distribuidoras de energia elétrica se veem cada vez mais monitoradas e fiscalizadas, de modo a operacionalizar com o devido equilíbrio entre os agentes e em benefício da sociedade.

**Palavras-chave:** Consumidor. Energia elétrica. Deveres. Contrato de concessão. ANEEL. CDC.



## **ABSTRACT**

The present monography discusses the consumer law by the bias of the consumer relationship with the distributors of electrical energy. The incidence of the consumer defense code on sociojurídica ball is necessary for consumer relations assumptions are met. The work aims to conceptualize the main topics in consumer relationship established between the electricity distributors and your respective consumer, featured the named group "B". Using the deductive method, the study brings up the relativization of the weaker position of the consumer in certain consumerist relationships and puts the supplier as maintainer and sink in good faith. Given the regulation that permeates the distributors of electricity and the narrowing with the consumer defense code, the service contract is seen as legitimate and guides the relationship in question. On the other hand, surrounded by precepts laid down by the regulator, concluded that the electricity distributors have been increasingly monitored and audited in order to operationalize with the due balance between the agents and for the benefit of society.

**Keywords:** Consumer. Electrical energy. Duties. The concession contract. Aneel. CDC.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ANEEL	Agência Nacional de Energia Elétrica
CDC	Código de Defesa do Consumidor
DEC	Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora
DER	Duração Equivalente de Reclamação
DGC	Desempenho Global de Continuidade
DIC	Duração máxima de Interrupção Contínua por unidade consumidora
DICRI	Duração da Interrupção individual ocorrida em dia Crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão
DMIC	Duração máxima de Interrupção Contínua por unidade consumidora ou ponto de conexão
EUSD	Encargo de Uso do Sistema de Distribuição
FEC	Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora
FER	Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras
FIC	Frequência de Interrupção Individual por unidade consumidora
IASC	Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor
ISO	<i>International Organization for Standardization</i> Organização Internacional para Normalização
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios
PRODIST	Procedimentos de Distribuição
SAC	Serviço de Atendimento ao Consumidor
STJ	Superior Tribunal de Justiça

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>12</b>
<b>2</b>	<b>TIPOS DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1</b>	<b>Natureza jurídica do serviço público .....</b>	<b>19</b>
<b>3</b>	<b>CDC E RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 414/10 DA ANEEL .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1</b>	<b>Caracterização de hipossuficiência e da vulnerabilidade do consumidor .....</b>	<b>22</b>
<b>3.2</b>	<b>Deveres dos consumidores de energia elétrica .....</b>	<b>23</b>
<b>3.3</b>	<b>Audiência Pública Nº. 027/2018 (ANEEL) .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4</b>	<b>Constatação de fraude e suspensão de fornecimento .....</b>	<b>29</b>
<b>4</b>	<b>ANÁLISES JURISPRUDENCIAIS .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1</b>	<b>Contrato de fornecimento de energia elétrica .....</b>	<b>32</b>
<b>4.2</b>	<b>Acórdão .....</b>	<b>35</b>
<b>5</b>	<b>PENALIDADES APLICÁVEIS ÀS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA .....</b>	<b>40</b>
<b>5.1</b>	<b>Indicadores de continuidade (coletivos e individuais) .....</b>	<b>40</b>
<b>5.2</b>	<b>Qualidade do atendimento comercial .....</b>	<b>45</b>
<b>5.3</b>	<b>Indicadores de reclamação .....</b>	<b>48</b>
<b>6</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>50</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>52</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Não há o que se questionar quanto aos direitos dos consumidores naquilo que abrange a sistemática dos recursos disponibilizados nas prestações dos serviços, do produto adquirido, entre outros. No presente trabalho, tais relações consumeristas baseiam-se entre consumidores de energia elétrica e distribuidoras desse mesmo produto.

Contudo há de se ressaltar também que este consumidor possui, além de inúmeros direitos, deveres perante as instituições com as quais se relaciona. Mesmo havendo entraves nestas discussões consumeristas, principalmente por se tratar de prestação de serviços públicos, como é o caso de fornecimento de energia elétrica, de que formas a jurisprudência e a sociedade encaram estes deveres e como tais barreiras poderão ser mitigadas em benefício do próprio consumidor?

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) traz o consumidor como sendo vítima do evento, equiparando-o a pessoas determináveis ou não, expostas às práticas nele previstas. Ao longo do trabalho, verificar-se-á que o termo consumidor deve ser visto de maneira mais abrangente, considerando-se, para tal, conceitos descritos no próprio Código Consumerista, como também nas normas que regem as Concessionárias de Energia Elétrica – a Resolução 414/10. Ressalta-se que ambas as legislações caminham simultaneamente, considerando-se a vulnerabilidade do consumidor e a sua devida hipossuficiência, quando for o caso.

Assim, considera-se viável e também oportuno que as legislações que abrangem os deveres dos consumidores sejam assim analisadas. A priori, quando se refere a deveres de consumidores, remete-se a necessidades basilares que por hora são demasiadamente expandidas a todos. Para tanto, podemos citar sobre a consciência do meio ambiente, o boicote a comerciantes desonestos e inescrupulosos, ser honesto nas reclamações junto aos órgãos de defesa do consumidor e, ainda, a consciência crítica de questionar o preço e a qualidade de produtos e serviços.

Ora, outros deveres, menos explicitados na sociedade também continuam sendo deveres e obrigações destes mesmos consumidores. A proposta é trazer à tona a problemática sofrida pelas distribuidoras de energia elétrica do Brasil acerca da aplicabilidade das normas ao que diz respeito aos deveres dos consumidores

desta cadeia de consumo, sem, portanto, menosprezar direitos assegurados. Nesse ponto, partindo da metodologia dedutiva, pode-se verificar que em meio a generalidade dos casos ocorridos entre consumidores e fornecedores, há argumentos pautados na própria legislação que consideram válida a responsabilidade dos consumidores em suas obrigações perante seus respectivos fornecedores.

Cada vez mais, observa-se que o Judiciário alcança esferas da sociedade de modo a pacificar conflitos. Diante disso, as agências reguladoras promovem ações no intuito de atualizar os consumidores de energia elétrica sobre novas legislações vigentes, considerando seus deveres, e não apenas os seus direitos. Apesar disso, é fato que a sociedade em geral massacra os serviços de utilidade pública transpondo toda a responsabilidade apenas para a distribuidora de energia elétrica.

O intuito é de evidenciar as possibilidades jurídicas de equilíbrio presentes nas relações entre consumidores de energia elétrica e distribuidoras de energia elétrica, no tocante aos deveres. Em contrapartida, é notório que o desafio maior é promover a unidade do ordenamento jurídico no que concerne às tais obrigações associadas aos deveres destes consumidores sem que haja o distanciamento da legalidade e o atendimento ao que versa o próprio CDC. Faz-se necessário interpor que a vulnerabilidade não exime o consumidor de cumprimento de suas obrigações e responsabilidades na relação firmada e consumada perante a contratação do serviço de energia elétrica.

Nesse contexto, e considerando minha atuação profissional no setor elétrico em várias regiões do país, desde 2007, inclusive como auditora interna da qualidade através da NBR ISO (*International Organization for Standardization*) 9001:2015, tendo contribuído para a implantação de processos e normas na esfera da distribuição de energia elétrica, justifica-se este trabalho.

Partindo de ponderações sobre o tema, de modo a ensejar reflexões que remetam à análise e aos ajustes necessários nos diversos campos que permeiam o consumidor e o poder concedente de energia elétrica, incumbindo uma maior responsabilidade ao Poder Judiciário e aos órgãos aí envolvidos, o trabalho estrutura-se em quatro capítulos, além da introdução e das considerações finais

No primeiro capítulo serão apresentados os tipos de consumidores a serem estudados no âmbito da temática apresentada e alguns conceitos importantes para o

entendimento geral. Assim como a perspectiva do serviço público sob a ótica do Direito Administrativo no que tange sua natureza jurídica.

Em seguida, no segundo capítulo serão tratadas as normas que regem o núcleo do estudo ora proposto – Código de Defesa do Consumidor e Resolução Normativa Nº. 414/10, mediante as quais serão desenvolvidos os deveres presentes nessa relação e a aparição de uma possível alteração da norma atual vigente que orienta as distribuidoras de energia elétrica do Brasil.

Após essa análise normativa, no terceiro capítulo serão apresentados os preceitos norteadores do contrato de concessão em questão e a análise jurisprudencial de dois acórdãos pertinentes, proferidos pelo Poder Judiciário.

O quarto capítulo traz, através do estudo de três indicadores ligados à qualidade do serviço e do produto, o modo pelo qual a agência reguladora federal monitora e, se necessário, pune, as distribuidoras de energia elétrica.

## 2 TIPOS DE CONSUMIDORES DE ENERGIA ELÉTRICA

Segundo a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica –, o setor elétrico brasileiro tem como atribuição prover serviços públicos de eletricidade à população sob regime de concessão, autorização ou permissão do Estado<sup>1</sup>. Essa agência é uma autarquia sob regime especial (agência reguladora), vinculada ao Ministério das Minas e Energia, com finalidade de regular e fiscalizar a produção, transmissão e comercialização de energia elétrica, em conformidade com as políticas e diretrizes do Governo Federal, conforme versa a Lei Nº. 9.427/96.

Sendo provedoras de serviço público essencial, conforme descrito no art. 10, §1º da Lei Nº. 7.783/89, as distribuidoras de energia elétrica são responsáveis por tais serviços, indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, assim entendidas as que, não atendidas, coloquem em perigo iminente a sobrevivência, a saúde ou a segurança da população, de acordo com definição estabelecida por Mazza (2014).

Em face de normatizar, legitimando as condições gerais de fornecimento de energia elétrica, a ANEEL criou a Resolução Normativa Nº. 414/10, que define, em seu art. 2º, consumidor de energia elétrica nos seguintes termos:

Pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, legalmente representada, que solicite o fornecimento, a contratação de energia ou o uso do sistema elétrico à distribuidora, assumindo as obrigações decorrentes deste atendimento à(s) sua(s) unidade(s) consumidora(s), segundo disposto nas normas e nos contratos.

Além da descrição acima retratada pela Resolução Normativa Nº. 414/10, o art. 2º do Código de Defesa do Consumidor, versa que “[...] consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.” (BRASIL, 1990, p. 1).

A partir dessas definições, observa-se que não há distanciamento entre ambos os conceitos de consumidores, nem poderia, haja vista a hierarquia da

---

<sup>1</sup> Conforme menciona Ortega (2016), os termos concessão, autorização ou permissão tratam de atos administrativos provenientes do tipo gestão desempenhada pelas empresas fornecedoras de energia elétrica. A concessão é o contrato entre a Administração Pública e uma empresa particular, em que o governo transfere a execução do serviço público. Na autorização, a administração pública possibilita ao particular a realização de alguma atividade de predominante interesse deste, ou a utilização de um bem público. E na permissão, a administração pública possibilita ao particular a realização de alguma atividade de predominante interesse deste, ou a utilização de um bem público.

legislação consumerista sobre a referida resolução. Deve-se apenas atentar para as especificações descritas em contratos vigentes e nas normas que governam os consumidores de energia elétrica no Brasil.

Vale ressaltar que estas normas trazem a conceituação do termo *consumidor*, dando-lhe um sentido fundamental, ordinário. Porém, além dessa definição a figura de consumidor poderá se dar de maneira equiparada, relacionando o próprio CDC, no que tange o art. 29 desse código. Nele, o conceito de consumidor se estende a todas as pessoas determináveis ou não, desde que estejam expostas às práticas pré-estabelecidas (BRASIL, 1990).

Pelo preceito legal, é consumidor aquele que adquire o produto ou serviço para uso próprio como o que apenas se utiliza deles como destinatário final. Há de observar que tal finalidade é de fundamental importância para a devida aplicabilidade do CDC. No que se apresenta como destinatário final, há duas correntes doutrinárias que a interpretam: os finalistas e os maximalistas.

A corrente finalista interpreta o conceito de consumidor de maneira mais restritiva, considerando-o como a pessoa que adquire produtos ou serviços com a finalidade de satisfazer as suas próprias necessidades, sem a intenção, portanto, de comercialização desses bens, convergindo a ligação existente entre o conceito legal e o econômico de consumidor (DONATO, 1993)

Já a corrente maximalista dá uma interpretação mais extensiva ao termo consumidor; ao afirmar que não há distinção em bens de produção e bens de consumo, esta corrente assemelha-se à descrição sistemática do *caput* do art. 2º do CDC, já posta anteriormente. Para Lisboa (2001), a análise da expressão destinatário final deve ser feita de acordo com a causa para a qual foi adquirido o produto ou o serviço.

Ainda com base em tais conceitos e interligando a Resolução Normativa Nº. 414/10 com o Direito Consumerista, as concessionárias de energia elétrica estabelecem com seus respectivos consumidores uma relação em que há uma distribuição de produto ou prestação de serviços. Assim, o CDC (BRASIL, 1990), no art. 3º, estabelece que: “§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”.

Com isso, fica estabelecida neste contexto uma relação de consumo, em que se configurem seus sujeitos: o fornecedor (concessionária de energia elétrica) e o



consumidor (quem adquire o produto/serviço final). Assim, estabelecida uma relação de consumo, o vínculo de atributividade será o CDC e demais leis que visam a proteção e a defesa deste. Desse modo, tal relação também poderá ser considerada como uma relação jurídica. Daí percebe-se que o objetivo da defesa do consumidor não é o confronto entre classes fornecedora e consumidora, e sim o de garantir o cumprimento de bens e serviços pelos produtores e prestadores de serviços e o atendimento das necessidades do consumidor, este juridicamente protegido pela lei e pelo Estado.

De maneira mais técnica, a Resolução Normativa Nº. 414/10 define consumidores em dois grupos, “A” e “B”, de acordo com o fornecimento de energia disponibilizado. De acordo com o estabelecido no art. 2ª, incisos XXXVII e XXXVIII, respectivamente:

XXXVII – grupo A: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão igual ou superior a 2,3 kV, ou atendidas a partir de sistema subterrâneo de distribuição em tensão secundária, caracterizado pela tarifa binômia e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

- a) subgrupo A1 – tensão de fornecimento igual ou superior a 230 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- b) subgrupo A2 – tensão de fornecimento de 88 kV a 138 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- c) subgrupo A3 – tensão de fornecimento de 69 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- d) subgrupo A3a – tensão de fornecimento de 30 kV a 44 kV; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- e) subgrupo A4 – tensão de fornecimento de 2,3 kV a 25 kV; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- f) subgrupo AS – tensão de fornecimento inferior a 2,3 kV, a partir de sistema subterrâneo de distribuição. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

XXXVIII – grupo B: grupamento composto de unidades consumidoras com fornecimento em tensão inferior a 2,3 kV, caracterizado pela tarifa monômia e subdividido nos seguintes subgrupos: (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)

- a) subgrupo B1 – residencial; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- b) subgrupo B2 – rural; (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- c) subgrupo B3 – demais classes; e (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)
- d) subgrupo B4 – Iluminação Pública. (Redação dada pela REN ANEEL 418, de 23.11.2010)”. (ANEEL, 2010).<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Disponível no site da ANEEL: <http://www2.aneel.gov.br/cedoc/ren2010414.pdf>.

O consumidor enquadrado como sendo do Grupo “A” possui em sua unidade consumidora uma demanda previamente contratada com a distribuidora de energia elétrica e tem a sua disposição, de acordo com contrato específico firmado, 03 (três) opções de modalidade tarifária – Verde, Azul e Optante do Grupo B – para escolha a seu critério e necessidade, com o objetivo de obtenção de menor custo da energia em sua conta de luz. A respeito destas modalidades, destacam-se:

a) A modalidade “Verde” é estruturada para aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, bem como de uma única tarifa de demanda de potência. É indicada para as unidades consumidoras com capacidade de modulação do processo produtivo, ou seja, que permita uma sensível redução ou paralisação da produção ou utilização da energia elétrica no horário de Ponta<sup>3</sup>. É aplicável apenas para tensão de fornecimento inferior a 69 kV;

b) A modalidade “Azul” é estruturada para aplicação de tarifas diferenciadas de consumo de energia elétrica de acordo com as horas de utilização do dia e os períodos do ano, diferenciando-se da modalidade “Verde” no que diz respeito as tarifas diferenciadas de demanda de potência de acordo com as horas de utilização do dia. É indicada para as unidades consumidoras que possuem processo produtivo contínuo e sem diferenciação na utilização da energia entre o segmento de Ponta e Fora de Ponta. É compulsória para unidades consumidoras superiores a 69 Kv;

c) A modalidade Optante do Grupo B se encaixam para as unidades consumidoras do Grupo A, cuja potência instalada do transformador particular seja igual ou inferior a 112,5 kVA, sendo nesse caso permitido ao consumidor, caso deseje, optar pelo faturamento com aplicação de tarifa do Grupo B correspondente à respectiva classe (industrial, comercial, etc.). (ANEEL, 2010)

Os consumidores caracterizados como sendo do Grupo “B” possuem uma tarifa monômnia, ou seja, aplicável apenas ao consumo, resultante da multiplicação da capacidade nominal de condução de corrente elétrica do dispositivo de proteção geral da unidade consumidora pela tensão nominal, observado aí o fator específico

---

<sup>3</sup> Horário de ponta, conforme definição descrita na Resolução Normativa Nº 414/10 é o período composto por 3 (três) horas diárias consecutivas definidas pela distribuidora considerando a curva de carga de seu sistema elétrico, aprovado pela ANEEL para toda a área de concessão, com exceção feita aos sábados, domingos, terça-feira de carnaval, sexta-feira da Paixão, Corpus Christi e feriados definidos por Leis Federais (ANEEL, 2010).

referente ao número de fases a qual essa unidade consumidora foi submetida. Estes consumidores, detentores de contrato de concessão pré-estabelecido pelo órgão regulador, serão o cerne do estudo desse trabalho, pois são estes que demandam uma maior interação com o Judiciário em suas relações com a concessionária de energia elétrica, por representarem um maior percentual de interação com estas distribuidoras e também por serem numericamente mais representativos.

## **2.1 Natureza jurídica do serviço público**

O conceito de serviço público está intimamente ligado à estruturação do Estado, assim, sofreu alterações ao longo do tempo, seja para incluir determinadas atividades de natureza comercial, industrial e social como serviço público, ou para deslocá-las para a iniciativa privada. Nesse presente trabalho, trataremos o serviço público pela ótica do Direito Administrativo. Adotando um critério amplo, José Cretella Júnior (2012) define serviço público como sendo toda atividade que o Estado exerce, direta ou indiretamente, para a satisfação do interesse público, mediante procedimento de direito público.

A Constituição Federal de 1988 distinguiu três espécies de serviços públicos: os serviços de prestação obrigatória e exclusiva do Estado, em que não é admitida a possibilidade de permissão ou autorização; os serviços públicos privativos do Estado, que admitem a possibilidade de prestação pelo setor privado, através dos instrumentos de execução indireta (concessão, permissão e autorização) e os serviços que o Estado tem obrigação de prestar, mas sem exclusividade, são serviços não privativos do Estado, podendo ser prestados pelo Poder Público com a participação da comunidade ou prestados diretamente pelo particular. O artigo 21 dessa Constituição coloca o serviço de energia elétrica como sendo de competência da União e privativo do Estado, admitindo a possibilidade deste serviço ser executado indiretamente através de concessões, permissões e autorizações. (BRASIL, 1988).

Nesse contexto, a finalidade essencial da Administração Pública nos serviços ditos públicos é o atendimento às necessidades coletivas. Com isso, cabe à esta Administração controlar e regulamentar os serviços com o intuito de que seja atendida a satisfação das necessidades públicas. A seguir, veremos como a ANEEL exerce esse papel fundamental, fiscalizando as concessionárias de serviços públicos

de energia elétrica, garantido as necessidades basilares dos consumidores nessa prestação de serviço.

Como instituto jurídico, o serviço público é regido por normas e princípios que visam estabelecer direitos e obrigações tanto ao usuário do serviço como ao prestador, com o intuito de proteger o consumidor e manter a qualidade e eficiência na prestação do serviço à coletividade. Acrescenta-se nesse ponto que, conforme a Lei Federal Nº. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas. (BRASIL, 1995).

O texto constitucional determina alguns dos princípios norteadores para a assunção da existência desses serviços adequados e estes ainda podem ser relacionados ao Código Consumerista. O Princípio da Continuidade deriva da indisponibilidade dos interesses públicos e da obrigatoriedade do Estado prestar os serviços essenciais à sociedade, o que na doutrina e na jurisprudência subsistem ainda grandes controvérsias quando da possibilidade de suspensão dos serviços públicos em razão da ausência de pagamento da taxa ou tarifa. Ainda nesse contexto, há o Princípio da Regularidade que exige que a prestação de serviços públicos esteja de acordo com as regras, normas e condições exigidas pela natureza do serviço e pelas exigências dos usuários.

O princípio da generalidade ou universalidade é similar ao princípio constitucional da igualdade, que implica em tratamento igualitário a todos os usuários, de forma impessoal, independentemente do poder aquisitivo, sem qualquer discriminação. Estas possuem forte relação com o Princípio da Modicidade, que garante a todos os que necessitem do serviço público o acesso ao serviço prestado mediante o pagamento de tarifas ou taxas justas. O Princípio da Modicidade deverá ser estudado em consonância ao Princípio da atualidade e da adaptabilidade ou mutabilidade, que consiste na constante atualização tecnológica dos serviços públicos, visando a melhoria da prestação através da utilização da tecnologia de ponta e de equipamentos modernos tanto na prestação dos serviços, como na conservação dos equipamentos e instalações.

A necessidade de prestação de serviço público de maneira eficiência é ditado pelo Princípio da Eficiência, resguardado não só pela Constituição Federal, mas também pelo CDC. E, por fim, enfatiza-se o Princípio da Cortesia que rege tanto a Administração Pública como o terceiro prestador de serviço público o dever de tratar

o usuário com educação e urbanidade indistintamente. O desrespeito a este princípio poderá levar a aplicação de penalidades administrativas aos servidores e os terceiros executores indiretos de serviços públicos, como também estarão sujeitos às penalidades contratuais.

### **3 CDC E RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº. 414/10 DA ANEEL**

Alinhados com os conceitos supracitados, nos itens que seguem serão tratadas as normas legais que impulsionam a relação consumerista aqui definida, estabelecendo a diferença entre dois conceitos de grande relevância para o Direito do Consumidor, a hipossuficiência e a vulnerabilidade, e ainda trazendo à tona as obrigações dos consumidores de energia elétrica.

Ainda, no contexto que engloba a norma que rege as distribuidoras de energia elétrica e o Código de Defesa do Consumidor, destaca-se a existência de recente audiência pública, a ser mais bem detalhada em item específico, que trará a visão de que cada vez mais estas regulamentações se correspondem em benefício do próprio consumidor.

#### **3.1 Caracterização de hipossuficiência e da vulnerabilidade do consumidor**

Como princípio orientador do CDC (BRASIL, 1990) a hipossuficiência decorre de um conceito fático e não jurídico, a ser identificado no caso concreto. Este não deverá ser analisado de maneira restrita e isolada, tampouco limitado a tão somente a uma definição de diferença econômica, financeira ou política. Ainda como preceito norteador, observa-se que o consumidor, mesmo revestido do véu da vulnerabilidade, não será necessariamente hipossuficiente. Assim, em que pese a sua reconhecida vulnerabilidade, o consumidor não será tratado como hipossuficiente.

Para Marques (2010), a vulnerabilidade é uma situação permanente ou provisória, individual ou coletiva, que fragiliza, enfraquece o sujeito de direitos, desequilibrando a relação de consumo. A autora ainda complementa, afirmando que esta é uma característica, um estado do sujeito mais fraco, um sinal de necessidade de proteção. Com isso, a vulnerabilidade extingue a igualdade entre as partes, no caso, da relação entre consumidor e fornecedor. E por força da desigualdade o vulnerável será protegido pela legislação, garantindo assim seus princípios constitucionais de isonomia.

A hipossuficiência se apresentará no campo processual, sendo observado caso a caso e comprovada diante de um juiz em um caso concreto, pois se trata de presunção relativa. Nesse sentido:

O conceito de hipossuficiência vai além do sentido literal das expressões pobre ou sem recursos, aplicáveis nos casos de concessão dos benefícios da justiça gratuita, no campo processual. O conceito de hipossuficiência consumerista é mais amplo, devendo ser apreciado pelo aplicador do direito caso a caso, no sentido de reconhecer a disparidade técnica ou informacional, diante de uma situação de desconhecimento [...]. (TARTUCE; NEVES, 2013, p. 34).

Assim, existem duas principais noções de hipossuficiência, concebidas por lei. Uma, através da aplicação do art. 4º da Lei n.º 1.060/50 (BRASIL, 1950)<sup>4</sup>, que concede o benefício da justiça gratuita aos que alegarem pobreza, comprovando-a, se necessário. Outra, referente à facilitação da inversão do ônus da prova, prevista no inciso VIII do art. 6º do CDC, o que não está necessariamente vinculada à condição econômica dos envolvidos. (BRASIL, 1990).

Nas relações consumeristas, a hipossuficiência deverá ser examinada a partir de elemento ensejador da inversão do ônus da prova, devendo representar uma real impossibilidade de ser a prova produzida pelo consumidor e, assim, verificar que o fornecedor está em melhores condições de realizá-la. Contudo, essa inversão do ônus da prova não pode trazer consigo a imposição de um encargo absurdo a uma das partes, sob pena de ser gerado um novo desequilíbrio na relação jurídica.

### **3.2 Deveres dos consumidores de energia elétrica**

Mediante preceitos já ressaltados no item anterior, em hipótese de coexistência de vulnerabilidade e de hipossuficiência, ou de apenas da vulnerabilidade, não se pode suprimir a responsabilidade de nenhuma das partes da relação de consumo. Tanto o consumidor como o fornecedor devem revestir-se de seus devidos papéis, prezando com suas respectivas obrigações.

Com isso, direitos e deveres são constituídos, normatizados ou não, para estabelecer uma convivência entre grupos de qualquer tamanho ou tipo,

---

<sup>4</sup> Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l1060.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l1060.htm).

estabelecendo as obrigações e os direitos desses indivíduos. A concepção do CDC em 1990 já trouxe em sua essência os direitos dos consumidores e os deveres dos fornecedores. Nele, são assegurados direitos básicos dos consumidores, como a proteção da vida, da saúde e da segurança contra riscos provocados no fornecimento de produtos e serviços, proteção contra a publicidade enganosa e abusiva e prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais.

Através da Lei 9.427/96, instituiu-se a ANEEL, para disciplinar o regime das concessões de serviços públicos de energia elétrica. Com a finalidade de, entre outras, regular e fiscalizar a distribuição de energia elétrica, a ANEEL, revestida do poder de autarquia, define, através da Resolução Normativa Nº. 414/10, tais direitos e deveres pertinentes aos consumidores de energia elétrica do Brasil.

Mediante o exposto, pela própria definição de consumidor já descrita, o mesmo assume as obrigações decorrentes da contratação de energia ou do uso do sistema elétrico à distribuidora, conforme contrato firmado. Pereira (2016) versa que contrato é um acordo de vontade com a finalidade de adquirir, resguardar, transferir, conservar, modificar ou extinguir direitos, enfatizando que ambas as partes de um contrato possuem direitos e deveres, sendo responsáveis pela manutenção da relação existente.

Como obrigatoriedade da distribuidora, desde que efetivada a solicitação do fornecimento de energia elétrica pelo consumidor, deverá celebrar contrato com o referido consumidor, que assumirá a responsabilidade da unidade consumidora. Sobre os principais deveres a serem de responsabilidades dos consumidores, a Resolução Normativa Nº. 414/10, através do Anexo IV, cita:



### CLÁUSULA TERCEIRA: DOS PRINCIPAIS DEVERES DO CONSUMIDOR

1. Manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras;
2. Responder pela guarda e integridade dos equipamentos de medição quando instalados no interior de sua propriedade;
3. Manter livre, aos empregados e representantes da distribuidora, para fins de inspeção e leitura, o acesso às instalações da unidade consumidora relacionadas com a medição e proteção;
4. Pagar a fatura de energia elétrica até a data do vencimento, sujeitando-se às penalidades cabíveis em caso de descumprimento;
5. Informar à distribuidora sobre a existência de pessoa residente que use equipamentos elétricos indispensáveis à vida na unidade consumidora;
6. Manter os dados cadastrais da unidade consumidora atualizados junto à distribuidora, especialmente quando da mudança do titular, solicitando a alteração da titularidade ou o encerramento da relação contratual, se for o caso;
7. Informar as alterações da atividade exercida (ex.: residencial; comercial; industrial; rural; etc.) na unidade consumidora;
8. Consultar a distribuidora quando o aumento de carga instalada da unidade consumidora exigir a elevação da potência disponibilizada; e
9. Ressarcir a distribuidora, no caso de investimentos realizados para o fornecimento da unidade consumidora e não amortizados, excetuando-se aqueles realizados em conformidade com os programas de universalização dos serviços. (ANEEL, 2010).

Sobre as obrigações acima mencionadas, observa-se que a destacada no item 1 refere-se à própria segurança do consumidor, tendo em vista que este é responsável por suas instalações internas e devendo assim, orientar-se quanto a segurança desta. No tocante a guarda do equipamento de medição, nos itens 2 e 3, o contrato deixa explícito que se faz necessário quando tal equipamento estiver instalado no interior da propriedade do consumidor e, sempre que necessário, o acesso a distribuidora deverá ser livre. Nos casos em que a medição é instalada na via pública, a responsabilidade passa a ser da concessionária de energia elétrica.

O item 4 traz à tona a obrigatoriedade de pagamento de fatura de energia elétrica, referente ao consumo utilizado antecipadamente e medido através de equipamentos aferidos tecnicamente, sob a pena de aplicação das medidas cabíveis já previstas em regulamento. Dentre tais penalidades cita-se a de solicitação de serviço como alteração de titularidade e suspensão de energia elétrica. Este último, devido aos embates vivenciados na doutrina e jurisprudência, será mais bem detalhado no item 4 desse trabalho.

No que diz respeito ao dever do consumidor em manter atualizado seus dados cadastrais, destacam-se os itens 6 e 7. Julga-se necessário essa obrigatoriedade em virtude, por exemplo, de possíveis necessidades que o órgão regulador possui de mensurar estatisticamente o perfil dos consumidores, podendo inclusive servir de pauta para melhorias das relações aí existentes. Também interligada à atualização cadastral, o item 5 versa sobre a necessidade de ser comunicado a distribuidora a existência de pessoa residente na unidade consumidora que utilize equipamentos elétricos indispensáveis à vida, objetivado assim que a concessionária possa, a partir desse conhecimento, ter uma maior atenção para casos que haja a necessidade de desligamento programado, por exemplo.

O dever do consumidor descrito no item 8 se faz necessário em virtude de que na incidência indevida de aumento de carga com aumento de potência, a ser utilizada nas unidades consumidoras, poderão acarretar problemas na rede elétrica que prejudicará, a depender da proporção, uma coletividade.

Por fim, o item 9 coloca sob a responsabilidade do consumidor a obrigação de ressarcir a distribuidora quando esta realizar investimentos na rede elétrica, de modo a favorecer a unidade consumidora. Ressalva-se que a Resolução Normativa Nº. 414/10 traz para estes casos as especificações necessárias que a distribuidora deverá seguir para que haja a devida cobrança dos custos para os consumidores.

Não há o que se questionar sobre os direitos concedidos aos consumidores usuários de energia elétrica, além de expressos e legitimados de maneira geral pelo próprio CDC, corroborado nesse mesmo anexo da Resolução Normativa Nº. 414/10. Ainda, resguardadas as devidas análises jurídicas, o Código Civil (BRASIL, 2002) como norma que disciplina a sociedade, traz regras tipificadoras de condutas e disciplinantes de várias espécies de contratos, incluindo o utilizado pelas distribuidoras de energia elétrica.

O art. 423 do Código Civil (BRASIL, 2002) ao admitir que, nos casos em que o contrato de adesão possuir cláusulas ambíguas ou contraditórias, deverá assim ser adotada a interpretação mais favorável ao aderente, se correlaciona com a regra contida no art. 47 do CDC (BRASIL, 1990). Isso mostra a relação existente entre as normas de modo a salvaguardar os direitos da parte mais vulnerável e a existência do princípio de boa-fé. Contudo, diante o exposto em item anterior, tal

vulnerabilidade, inclusive abarcada em legislações, não torna o consumidor necessariamente uma parte hipossuficiente nas relações consumeristas.

De fácil acesso, a própria ANEEL (2010) divulga em seu site informações de utilidades públicas, na busca de haver um maior repasse de informações entre consumidor e distribuidoras, tendo em vista o crescimento desse meio de comunicação em meio a era digital, e dirimir a incidência das alegações nos casos de hipossuficiência técnica. Ainda, faz referências às súmulas que por vezes tiveram assuntos relacionados ao âmbito de serviços outrora reclamados por clientes, o que notoriamente, quando se faz necessário, age em benefício destes ou até mesmo da distribuidora. Porém, o que se observa em quase sua totalidade é um desconhecimento desses deveres, o que remete a uma falsa interpretação de ações tomadas pelas distribuidoras.

Nesse sentido, vale destacar que como dever da distribuidora de energia elétrica, o art. 143 da Resolução Normativa Nº. 414/10 versa:

Art. 143. A distribuidora deve desenvolver e implementar, em caráter rotineiro e de maneira eficaz, campanhas com vistas a:

I – informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre os cuidados especiais que a energia elétrica requer na sua utilização;

II – divulgar os direitos e deveres específicos do consumidor de energia elétrica;

III – orientar sobre a utilização racional da energia elétrica;

IV – manter atualizado o cadastro das unidades consumidoras;

V – informar ao consumidor, em particular e ao público em geral, sobre a importância do cadastramento da existência de equipamentos elétricos essenciais à sobrevivência humana, conforme previsto no § 7º do art. 27; e

VI – divulgar outras orientações por determinação da ANEEL. (ANEEL, 2010).

Com base nisso, na tentativa de mitigar esse distanciamento dos consumidores acerca de seus próprios deveres, a ANEEL (2010), juntamente com as distribuidoras de energia elétrica, promovem ações visando a ampliar a divulgação. Nesse sentido, se tem os espaços sob responsabilidade das concessionárias em que são explanadas orientações sobre eficiência energética, que ajudam o consumidor a ter uma consciência maior sobre o meio ambiente e também possibilitam o fácil acesso a serviços como o de atualização cadastral e

demais informações da unidade consumidora que facilitam o entendimento dos deveres do próprio consumidor.

Ainda nessa busca incessante por um melhor relacionamento, a Agência Reguladora promove periodicamente Audiências Públicas, vislumbrando a melhor comunicação entre a sociedade e o serviço prestado pelas distribuidoras, coletando opiniões na tentativa de solucionar conflitos já existentes e dirimir possíveis lides futuras, a exemplo a AP 027/2018, que será tratada a seguir.

### **3.3 Audiência Pública Nº. 027/2018 (ANEEL)**

A ANEEL, através da Audiência Pública Nº. 027/2018, reuniu subsídios que contribuirão para o aprimoramento das disposições do Atendimento ao Público previstas na Resolução Normativa Nº. 414/2010 e complementada pelo Módulo 8 dos Procedimentos de Distribuição, o PRODIST.

Um dado coletado pela Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição, documentado através da Nota Técnica de Nº 0127/2017, mostra que a dinâmica social contemporânea está baseada em um novo paradigma tecnológico. De acordo com dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD, 2015), 77,9% (setenta e sete por cento) da população brasileira com 10 anos ou mais de idade possuíam um telefone móvel para uso pessoal e 57,5% da população da mesma faixa etária acessaram a internet naquele ano.

Com isso, no cenário atual em que os consumidores se tornam cada vez mais exigentes e anseiam por respostas mais ágeis e precisas para suas demandas, viu-se a necessidade de ajustar a norma que regulamenta as empresas de distribuição de energia elétrica. Os objetivos pretendidos com os ajustes dispostos na Audiência Pública Nº. 027/2018 são:

- a) Melhorar a qualidade do atendimento disponibilizado pelas distribuidoras de energia aos seus consumidores, fazendo com que os canais de atendimento da distribuidora sejam integrados, de modo a evitar que o consumidor precise repetir sua demanda após o primeiro registro;
- b) Implementar indicadores dos níveis de efetividade no atendimento, aprimorando os serviços em campo;

c) Contribuir para a eficiência operacional e consequente e incremento dos níveis de modicidade tarifária;

d) Fortalecer o papel dos Conselhos de Consumidores, aproximando cada vez mais esse grupo aos consumidores, visando uma melhoria na definição das estratégias e políticas que visem a qualidade dos serviços prestados;

e) Melhorar a experiência do consumidor no atendimento, em que a satisfação dos clientes sejam aferidas através de pesquisas de opinião pública sobre a satisfação de seus consumidores, sendo então disponibilizados os respectivos dados na forma e periodicidade estabelecidos por instruções da ANEEL;

f) Implementar meios de monitoramento e rastreamento das demandas dos consumidores de energia, de modo que poderá ser enviado ao consumidor, informações como data e hora do atendimento, o nome e a identificação do atendente, o tempo de atendimento, a descrição resumida da demanda e o encaminhamento da solução. (ANEEL, 2018).

Ainda, como proposta da Audiência Pública Nº. 027/2018, as distribuidoras deverão observar o disposto no CDC (BRASIL, 1990) e em sua regulamentação, em especial no Decreto Nº. 6.523, de 31 de julho de 2008, naquilo que não houver sido estabelecido de forma específica na Resolução Normativa Nº. 414/10 (ANEEL, 2010). Com isso, observa-se cada vez mais o entrelaçamento destas normas em busca de um maior comprometimento por parte do fornecedor nessa relação consumerista.

Assim, nesse contexto, verifica-se uma preocupação por parte da agência reguladora federal, bem como das distribuidoras de energia elétrica, em cada vez mais proporcionar ao consumidor informações mais claras, serviços mais acessíveis e maior segurança jurídica. Por outro viés, tais dados refletem que atualmente, com a era digital ainda mais disseminada pela sociedade como um todo, o fluxo de informação é mais fácil e rápido, permitindo que o consumidor esteja mais informado sobre suas responsabilidades, frente ao contrato previamente celebrado, caracterizando pela relação consumerista.

### **3.4 Constatação de fraude e suspensão de fornecimento**

Nessa vertente em que ainda há um conflito nas partes existentes na relação intrínseca entre distribuidora de energia elétrica e consumidor, um procedimento

bastante contestado pelos consumidores de maneira geral é o de controle e medição de energia elétrica efetivamente consumida, denominada de “recuperação de consumo”, nos casos de erro de medição de energia ou fraude no aparelho que mede a energia consumida no local, o que acarreta possível corte de energia por parte da concessionária.

É incumbida a concessionária de energia o ônus da prova da ocorrência do erro na medição de energia elétrica, especialmente em caso de suspeita de fraude no medidor instalado na residência ou empresa do consumidor. Já versa sobre isso a própria Resolução Normativa Nº. 414/10 (ANEEL, 2010), em seu art. 129, em que a distribuidora deverá adotar as providências necessárias para a fiel caracterização e apuração do consumo não faturado ou faturado a menor.

Considera-se nesse sentido a incapacidade técnica e ausência de conhecimento da área por parte do consumidor em realizar a produção e prova negativa. Ainda, na comprovação da irregularidade no medidor de energia por parte da distribuidora, deverá haver prova de eventual proveito econômico que o consumidor possa ter usufruído, devendo a recuperação de consumo a ser estipulada, exatamente no valor de tal proveito, sob pena de caracterização de enriquecimento sem justa causa por parte da distribuidora.

No entanto, o maior embate acerca desse tema permeia na discussão acerca da realização de corte de energia em decorrência da apuração de irregularidade no controle de consumo de energia no medidor instalado na residência ou empresa do consumidor. Tal procedimento é visto pelo Poder Judiciário como sendo ilegal, tendo em vista que, por ser um serviço essencial, assim como fornecimento de água tratada e saneamento básico, não pode ser livremente interrompido pela concessionária responsável pelo seu fornecimento.

Ora, mesmo que conste em contrato firmado entre as partes o dever do consumidor em manter a adequação técnica e a segurança das instalações elétricas da unidade consumidora, de acordo com as normas oficiais brasileiras, se comprovadamente a concessionária constatar a ocorrência de fraude no medidor de energia, não pode promover a interrupção do fornecimento de energia, a não ser para a promover a substituição do medidor por outro sem avarias. Isso deve ocorrer de forma instantânea, conforme já prolatado pelo Egrégio Superior Tribunal de Justiça (STJ) em julgamento do Agravo Regimental no Agravo em Recurso Especial Nº. 276.453/ES, em 02 de setembro de 2014:

ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. ENERGIA ELÉTRICA. COBRANÇA DE DÉBITOS PRETÉRITOS. INTERRUPTÃO. ILEGALIDADE. PRECEDENTES STJ. RELAÇÃO CONSUMERISTA. AGRAVO NÃO PROVIDO.

1. O Superior Tribunal de Justiça consagra entendimento no sentido da ilicitude da interrupção, pela concessionária, dos serviços de fornecimento de energia elétrica por dívida pretérita, a título de recuperação de consumo, em face da existência de outros meios legítimos de cobrança de débitos antigos não pagos. Precedentes STJ.

2. "A jurisprudência desta Corte firmou-se no sentido de que a relação entre concessionária de serviço público e o usuário final, para o fornecimento de serviços públicos essenciais, tais como energia elétrica, é consumerista, sendo cabível a aplicação do Código de Defesa do Consumidor" (AgRg no AREsp 468.064/RS, Primeira Turma, Rel. Min. OG FERNANDES, DJe 7/4/2014). 3. Agravo regimental não provido (AgRg no REsp 1351546/MG, Rel. Ministro ARNALDO ESTEVES LIMA, PRIMEIRA TURMA, DJe 07/05/2014) [...]. (SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 2014).

Portanto, vistos os procedimentos a serem adotados tanto por parte da distribuidora como pelo consumidor, observa-se que a concessionária deve agir com bastante cautela na constatação da suposta fraude ou irregularidade na medição do consumo na unidade consumidora e a distribuidora estará imputada o ônus da prova quanto à efetiva ocorrência da irregularidade da medição e, por conseguinte, acerca da exigibilidade de eventual débito que venha a ser estipulado em detrimento do consumidor a título de recuperação de consumo.

Ademais, a concessionária de energia não deverá proceder com o corte de energia do consumidor, pois a conduta vem sendo pacificamente considerada majoritariamente ilegal pelos Tribunais, acarretando para a distribuidora eventual condenação judicial a título de danos materiais e morais e prejuízos ocasionados ao usuário.

## **4 ANÁLISES JURISPRUDENCIAIS**

Após essa abordagem conceitual de termos utilizados no setor de energia elétrica, bem como direitos e deveres derivados do consumidor, serão mostrados a seguir os regulamentos que norteiam o contrato de concessão celebrado entre os consumidores caracterizados como sendo do Grupo “B” e as concessionárias de energia elétrica.

Em seguida, será realizado um aporte sobre as decisões já prolatadas pelo Judiciário, demonstrando por vezes a posição contraditória acerca do tema. As decisões que serão tratadas nesse item decorrem de temas recorrentes no Judiciário, em que se coloca em pauta a legalidade da suspensão de energia elétrica quando da inadimplência por parte do consumidor.

### **4.1 Contrato de fornecimento de energia elétrica**

O Contrato de Fornecimento de Energia Elétrica é fundamentado na legislação do setor elétrico em vigência, principalmente na Resolução Normativa Nº. 414/10 (ANEEL, 2010). Esse modelo contratual está constante no Anexo IV dessa mesma resolução, sendo de adesão e de conteúdo contratual previamente estabelecido pela concessionária e os consumidores do Grupo “B”, já especificado no item 2 desse trabalho.

Apesar das inúmeras e incansáveis discussões acerca do tema, a posição atual do Superior Tribunal de Justiça impede o corte de fornecimento de energia elétrica por débito pretérito ou por fraude de medição, mesmo item sendo constante como dever do consumidor em contrato firmado previamente entre as partes. Observa-se ainda que não há o que se discutir quando representar risco iminente de danos a pessoas ou ao funcionamento do sistema elétrico: nesses casos, a suspensão deve ser imediata.

Entende-se que os princípios que regem a proteção do consumidor devem permear as cláusulas de tal contrato, sendo respeitados itens como a dignidade humana, a eficiência por parte da administração pública, a proibição de práticas abusivas e o devido reconhecimento da vulnerabilidade e hipossuficiência do consumidor, conforme mencionado em capítulo anterior. Ainda, por se tratar de um serviço público, é de suma importância que também princípios norteadores de



serviços públicos referente a continuidade, generalidade, eficiência e modicidade tarifária estejam presentes. Assim, disserta o art. 140 da Resolução Normativa N°. 414/10:

Art. 140. A distribuidora é responsável, além das obrigações que precedem o início do fornecimento, pela prestação de serviço adequado a todos os seus consumidores, assim como pelas informações necessárias à defesa de interesses individuais, coletivos ou difusos.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, assim como a melhoria e expansão do serviço [...]. (ANEEL, 2010).

Contudo, em capítulo específico a Resolução Normativa N°. 414/10 (ANEEL, 2010) menciona as responsabilidades atribuídas às distribuidoras de energia elétrica, remetendo à a qualidade do atendimento comercial e do tratamento das reclamações, respectivamente, pontos que serão melhor detalhados no item 5 desse trabalho.

Como basilar princípio norteador, tanto do CDC (BRASIL, 1990) como da Resolução Normativa N°. 414/10 (ANEEL, 2010), o princípio da dignidade humana é invocado quando da suspensão de fornecimento de energia elétrica. No entanto, a Lei Federal N°. 8987/95 dispõe sobre a possibilidade de interrupção do serviço público em situações de emergência, por razões de ordem técnica ou de segurança nas instalações e pela inadimplência do consumidor. Acrescentem-se ainda as situações percebidas como força maior ou caso fortuito, que admitem também a interrupção do serviço.

Nesse contexto, destaca-se ainda que o presente contrato traz na Cláusula Segunda os principais Direitos dos Consumidores:

1. Receber energia elétrica em sua unidade consumidora nos padrões de tensão e de índices de continuidade estabelecidos;
2. Ser orientado sobre o uso eficiente da energia elétrica, de modo a reduzir desperdícios e garantir a segurança na sua utilização;
3. Escolher uma entre pelo menos 6 (seis) datas disponibilizadas pela distribuidora para o vencimento da fatura;
4. Receber a fatura com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis da data do vencimento, exceto quando se tratar de unidades consumidoras classificadas como Poder Público, Iluminação Pública e Serviço Público, cujo prazo deve ser de 10 (dez) dias úteis;

5. Responder apenas por débitos relativos à fatura de energia elétrica de sua responsabilidade;
6. Ter o serviço de atendimento telefônico gratuito disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia e sete dias por semana para a solução de problemas emergenciais;
7. Ser atendido em suas solicitações e reclamações feitas à distribuidora sem ter que se deslocar do Município onde se encontra a unidade consumidora;
8. Ser informado de forma objetiva sobre as providências adotadas quanto às suas solicitações e reclamações, de acordo com as condições e prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos;
9. Ser informado, na fatura, sobre a existência de faturas não pagas;
10. Ser informado, na fatura, do percentual de reajuste da tarifa de energia elétrica aplicável a sua unidade consumidora e data de início de sua vigência;
11. Ser ressarcido por valores cobrados e pagos indevidamente, acrescidos de atualização monetária e juros;
12. Ser informado, por escrito, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, sobre a possibilidade da suspensão de fornecimento por falta de pagamento;
13. Ter a energia elétrica religada, no caso de suspensão indevida, sem quaisquer despesas, no prazo máximo de até 4 (quatro) horas, a partir da constatação da distribuidora ou da informação do consumidor;
14. Receber, em caso de suspensão indevida do fornecimento, o crédito estabelecido na regulamentação específica;
15. Ter a energia elétrica religada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a área urbana ou 48 (quarenta e oito) horas para a área rural, observadas as Condições Gerais de Fornecimento; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
16. Ser ressarcido, quando couber, por meio de pagamento em moeda corrente no prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias, a partir da respectiva data de solicitação ou, ainda, aceitar o conserto ou a substituição do equipamento danificado, em função da prestação do serviço inadequado do fornecimento de energia elétrica;
17. Receber, por meio da fatura de energia elétrica, importância monetária se houver descumprimento, por parte da distribuidora, dos padrões de atendimento técnicos e comerciais estabelecidos pela ANEEL;
18. Ser informado sobre a ocorrência de interrupções programadas, por meio de jornais, revistas, rádio, televisão ou outro meio de comunicação, com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas;
19. Ser informado, por documento escrito e individual, sobre as interrupções programadas, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, quando existir na unidade consumidora pessoa que dependa de equipamentos elétricos indispensáveis à vida;
20. Ter, para fins de consulta, nos locais de atendimento, acesso às normas e padrões da distribuidora e às Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica;

21. Quando da suspensão do fornecimento, ser informado das condições de encerramento da relação contratual; (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
22. Cancelar, a qualquer tempo, a cobrança na fatura de contribuições e doações para entidades ou outros serviços executados por terceiros por ele autorizada; e (Redação dada pela REN ANEEL 479, de 03.04.2012)
23. Ser informado sobre o direito à Tarifa Social de Energia Elétrica – TSEE e sobre os critérios e procedimentos para a obtenção de tal benefício, se for o caso.
24. Receber, até o mês de maio do ano corrente, declaração de quitação anual de débitos do ano anterior, referentes ao consumo de energia elétrica. (ANEEL, 2010).

Tais direitos, resguardados em contrato celebrado pela distribuidora de energia elétrica, terão prazo de vigência indeterminado, até que haja o encerramento da relação contratual entre a distribuidora e o consumidor.

#### **4.2 Acórdão**

Mediante o exposto, seguem abaixo duas decisões que discorrem sobre o tema, para melhor destacar as visões por ora contraditórias do Judiciário acerca do assunto:

- **Decisão 1:**

**AgRg na SUSPENSÃO DE LIMINAR E DE SENTENÇA Nº. 216 - RN  
(2005/0206125-4)**

ADMINISTRATIVO. DIREITO DO CONSUMIDOR. AUSÊNCIA DE PAGAMENTO DE TARIFA DE ENERGIA ELÉTRICA. INTERRUÇÃO DO FORNECIMENTO. CORTE. IMPOSSIBILIDADE. ARTS. 22 E 42, DA LEI Nº. 8.078/90 (CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR).

1. Recurso Especial interposto contra Acórdão que entendeu ser ilegal o corte de fornecimento de energia elétrica, em face de inadimplemento do Município recorrido.
2. Não resulta em se reconhecer como legítimo ato administrativo praticado pela empresa concessionária fornecedora de energia e consistente na interrupção do fornecimento da mesma em face de ausência de pagamento de fatura vencida.

3. A energia é, na atualidade, um bem essencial à população, constituindo-se serviço público indispensável subordinado ao princípio da continuidade de sua prestação, pelo que se torna impossível a sua interrupção.

4. O art. 22, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, assevera que "os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos". O seu parágrafo único expõe que "nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados na forma prevista neste código". Já o art. 42, do mesmo diploma legal, não permite, na cobrança de débitos, que o devedor seja exposto ao ridículo, nem que seja submetido a qualquer tipo de constrangimento ou ameaça. Os referidos dispositivos legais aplicam-se às empresas concessionárias de serviço público.

5. Não há de se prestigiar atuação da Justiça privada no Brasil, especialmente, quando exercida por credor econômica e financeiramente mais forte, em largas proporções, do que o devedor. Afronta, se assim fosse admitido, aos princípios constitucionais da inocência presumida e da ampla defesa.

6. O direito do cidadão de se utilizar dos serviços públicos essenciais para a sua vida em sociedade deve ser interpretado com vistas a beneficiar a quem deles se utiliza.

7. Caracterização do *periculum in mora* e do *fumus boni iuris* para sustentar deferimento de ação com o fim de impedir suspensão de fornecimento de energia.

8. Recurso Especial não provido (BRASIL, 2005).

- **Decisão 2:**

**TJ-BA - Agravo de Instrumento AI 00058433820178050000 (TJ-BA)**

Ementa: FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA. CONTROVÉRSIA TARIFÁRIA. NECESSIDADE DA PAGAMENTO DO VALOR INCONTROVERSO. INADIMPLÊNCIA TOTAL. POSSIBILIDADE DE CORTE. SERVIÇO QUE APESAR DE ESSENCIAL PODE SER SUSPENSO POR FALTA DA PAGAMENTO. INTELIGÊNCIA DO ART. 6º, § 3º, II, DA LEI 8.987 /95 E DO ART. 172 DA RESOLUÇÃO 414/2010 DA ANEEL. PRECEDENTE DO STJ. MULTA DIÁRIA. MINORAÇÃO NECESSÁRIA. AGRAVO PROVIDO.

1. A agravada a revisão de faturas de energia elétrica, confessando a sua inadimplência total apesar de reconhecer a prestação do serviço.
2. A distribuição de energia elétrica é um serviço que apesar de essencial, poderá ter o seu fornecimento suspenso em caso de não pagamento da fatura, desde que previamente notificada a unidade consumidora, conforme art. 172, I, da Resolução Nº. 414/2010 da Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).
3. O Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento acerca da possibilidade de corte de energia elétrica em caso de usuário inadimplente, conforme REsp 1065323 RS.
4. A multa para a hipótese de descumprimento da medida liminar fixada pelo juiz de base, no importe de R\$ 500,00 (quinhentos reais) diários, revela-se desproporcional no caso concreto, cabendo a redução para R\$ 200,00 (duzentos reais) diários, tendo em vista as peculiaridades do caso.
5. Agravo provido. (Classe: Agravo de Instrumento, Número do Processo: 0005843-38.2017.8.05.0000, Relator (a): Regina Helena Ramos Reis, Segunda Câmara Cível, Publicado em: 14/09/2017). (BRASIL, 2017).

Posto isso, vê-se que alguns doutrinadores, como Nunes (2009), tendo em vista que a prestação de energia elétrica é um serviço público e de consumo, impossibilita a suspensão do fornecimento, pois no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor descreve que os serviços essenciais devem ser contínuos. Ainda, seguindo essa linha de pensamento, outro argumento é o de que os débitos decorrentes das concessionárias de serviço público não gozam de presunção de veracidade, devido a muitas cobranças de taxas indevidas, com isso, estes devem ser discutidos judicialmente, colocando-se em prática o contraditório e a ampla defesa, para que, se devido, ser efetuado o corte da energia.

Apesar da discussão doutrinária, o STJ tem consolidado entendimento de que é possível o corte do fornecimento de energia elétrica, no caso de inadimplência do consumidor, desde que este tenha sido notificado e sem que haja prejuízo a coletividade. Ainda, há de se ponderar que não existe no ordenamento jurídico brasileiro previsão legal que obrigue a concessionária de energia elétrica a oferecer os serviços de maneira gratuita aos seus respectivos consumidores. Nesse sentido:

# ADMINISTRATIVO - SERVIÇO PÚBLICO - CONCEDIDO - ENERGIA ELÉTRICA - INADIMPLÊNCIA.

1. Os serviços públicos podem ser próprios e gerais, sem possibilidade de identificação dos destinatários. São financiados pelos tributos e prestados pelo próprio Estado, tais como segurança pública, saúde, educação, etc. Podem ser também impróprios e individuais, com destinatários determinados ou determináveis. Neste caso, têm uso específico e mensurável, tais como os serviços de telefone, água e energia elétrica.
2. Os serviços públicos impróprios podem ser prestados por órgãos da administração pública indireta ou, modernamente, por delegação, como previsto na CF (art. 175). São regulados pela Lei 8.987/95, que dispõe sobre a concessão e permissão dos serviços público.
3. Os serviços prestados por concessionárias são remunerados por tarifa, sendo facultativa a sua utilização, que é regida pelo CDC, o que a diferencia da taxa, esta, remuneração do serviço público próprio.
4. Os serviços públicos essenciais, remunerados por tarifa, porque prestados por concessionárias do serviço, podem sofrer interrupção quando há inadimplência, como previsto no art. 6º, § 3º, II, da Lei 8.987/95, Exige-se, entretanto, que a interrupção seja antecedida por aviso, existindo na Lei 9.427/97, que criou a ANEEL, idêntica previsão.
5. A continuidade do serviço, sem o efetivo pagamento, quebra o princípio da igualdade das partes e ocasiona o enriquecimento sem causa, repudiado pelo Direito (arts. 42 e 71 do CDC, em interpretação conjunta).
6. Recurso especial provido. (STJ, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 16/12/2003, T2 - SEGUNDA TURMA). (BRASIL, 2003).

Resguardando-se as definições e o estudo caso a caso sobre a ocorrência da suspensão do fornecimento de energia elétrica, a posição da Corte Superior é contraditória, pois na hipótese de inadimplência do consumidor não vigora o princípio da essencialidade do serviço, podendo em situações específicas o consumidor vir a ser cortado, enquanto que para aquele que fraudava o sistema elétrico não cabe o corte de energia sob este mesmo princípio.

Com isso, a depender da situação fática do réu, ao se deparar com caso de fraude de energia ou de inadimplência, poderá ser levantado o questionamento sobre a essencialidade de tal serviço, já que pelo Código de Defesa do consumidor, em sendo essencial, deverá ser observada sua continuidade. Assim, o que torna ainda mais grave no tema é que a posição adotada pelo Superior Tribunal de Justiça em algumas situações poderá ser assim interpretada como estímulo à fraude, conduta inclusive tipificada pelo Código Penal vigente através do art. 155 §3º.

É substancial que os princípios estabelecidos constitucionalmente, contidos no Estatuto Consumerista e na Lei dos Serviços Públicos, devem ser primordiais. Contudo, outros princípios ou dispositivos legais em vigor que utilizam do princípio da proporcionalidade, em seu sentido estrito, também devem ser levados em consideração na máquina judiciária, de modo que na medida em que se garante um direito, muitas vezes é preciso restringir-se outro.

Assim, pode-se inferir que uma análise mais ampla por parte do Judiciário, considerando os efeitos econômicos maléficos que a inadimplência poderá acarretar sobre as prestadoras do serviço de energia elétrica, é viável e legítima. Além disso, como tal suspensão de energia elétrica, previamente notificada ao consumidor e com os requisitos estipulados pelo art. 42 e 71 do CDC (BRASIL, 1990) devidamente atendidos, decorre de mero ato de gestão, de disposição legal, não deveria caracterizar constrangimento ou qualquer tipo de ameaça ou infração aos direitos do consumidor ou à Lei dos Serviços Públicos.

Há de se relatar também que a continuidade do serviço para o fraudador ou para o inadimplente, sem o efetivo pagamento, poderá infringir o princípio da igualdade, já mencionado anteriormente pelo Superior Tribunal de Justiça, uma vez que clientes em situações similares são tratados de forma diversa, ocasionando, assim, o enriquecimento sem causa àquele que é beneficiado. Com isso, há valor jurídico a se considerar, assim como todo o sistema integrado de normas, para que não se gere um desequilíbrio econômico-financeiro para as concessionárias, o que pode inclusive inviabilizar a própria continuidade da prestação do serviço a sociedade.

Considera-se nesse sentido que, nos casos de ocorrência em que o impacto econômico e financeiro recaia sobre as concessionárias de energia elétrica, gera-se insegurança jurídica e aumentam os riscos da atividade, tendo em vista que a concessionária está obrigada a prestar o serviço, mas não detém certeza quanto ao pagamento do mesmo. Ressalva-se também que procedimento poderá prejudicar a realização de investimentos em longo prazo, os quais exigem profunda especialização, planejamento e investimentos e de algum modo, prejudicar o consumidor final.

## **5 PENALIDADES APLICÁVEIS ÀS DISTRIBUIDORAS DE ENERGIA ELÉTRICA**

A ANEEL disponibiliza, através de uma ferramenta em seu site, um painel de Desempenho das Distribuidoras de Energia Elétrica, que permite o acompanhamento por toda a sociedade da evolução dos principais indicadores de desempenho das Distribuidoras. Tais indicadores estão associados à qualidade do serviço, à qualidade do produto, aos tempos médios de atendimento e à segurança do trabalho e das instalações.

Conforme versa a Resolução Normativa Nº. 414/10 (ANEEL, 2010), em seus respectivos artigos sobre tais temas, a ANEEL estabelece parâmetros ou limites nos quais cada distribuidora do país deverá cumprir, sob pena de pagamento de valor monetário, diretamente ao consumidor ou até mesmo a agência reguladora, no caso de descumprimento de destes limites.

A seguir, serão referenciados 3 (três) indicadores que estão ligados diretamente ao consumidor: indicadores de continuidade (coletivos e individuais), indicadores de qualidade e indicadores de reclamação.

### **5.1 Indicadores de continuidade (coletivos e individuais)**

As avaliações das interrupções de fornecimento de energia elétrica compreendem a qualidade do serviço prestado no fornecimento de energia elétrica. Para tanto, destacam-se os indicadores de continuidade coletivos (DEC - Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora – e FEC – Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora) e os indicadores de continuidade individuais (DIC, FIC, DMIC e DICRI), todos definidos no Módulo 8 dos PRODIST.

Sobre os indicadores individuais, ressalva-se que:

- A duração de interrupção individual por unidade consumidora (DIC), abrange o intervalo de tempo que, no período de apuração, em cada unidade consumidora ou ponto de conexão, ocorreu descontinuidade da distribuição de energia elétrica;



- A frequência de interrupção individual por unidade consumidora (FIC) é número de interrupções ocorridas, no período de apuração, em cada unidade consumidora ou ponto de conexão;
- A duração máxima de interrupção contínua por unidade consumidora ou ponto de conexão (DMIC) é o tempo máximo de interrupção contínua de energia elétrica, em uma unidade consumidora ou ponto de conexão;
- A Duração da interrupção individual ocorrida em dia crítico por unidade consumidora ou ponto de conexão (DICRI) corresponde à duração de cada interrupção ocorrida em dia crítico, para cada unidade consumidora ou ponto de conexão.

A continuidade do fornecimento é avaliada pela própria ANEEL, através dos conjuntos elétricos. Tais indicadores são apurados pelas distribuidoras e enviados periodicamente para a agência reguladora. Ressalva-se que estes indicadores permitem avaliar o nível da continuidade da distribuidora (valores apurados de duração e frequência de interrupções) em relação aos limites estabelecidos para a sua área de concessão (limites determinados pelas resoluções autorizativas da ANEEL). Ainda, a ANEEL exige que todas as distribuidoras certifiquem o processo de coleta e apuração dos indicadores de continuidade DEC e FEC, com base nas normas da Organização Internacional para Normalização (*International Organization for Standardization*) ISO 9000.

Quando esses indicadores, de acordo com os limites definidos, são transgredidos, a distribuidora deve compensar financeiramente o consumidor. A compensação deverá ser automática, e deve ser paga em até 2 meses após o mês de apuração do indicador (mês em que houve a interrupção).

A ANEEL, através do Indicador de Desempenho Global de Continuidade, o DGC, ranqueia as distribuidoras de energia elétrica no serviço de continuidade de energia. No ranking, as distribuidoras são divididas em 02 (dois) grupos: grandes (distribuidoras com número de unidades consumidoras maior que 400 mil) e pequenas (distribuidoras com número de unidades consumidoras é menor ou igual a 400 mil).

Abaixo, segue o último ranking disponibilizado pela ANEEL em Março de 2018, para as distribuidoras dos grupos de pequeno e grande porte consecutivamente, referente ao ano de 2017:

**Quadro 1:** Indicador de Desempenho Global de Continuidade: quantidade de unidades consumidoras menor ou igual a 400.000

<b>Posição no Ranking</b>	<b>DGC</b>	<b>Sigla</b>	<b>Empresa</b>	<b>Região</b>
1º	0,28	EBO	ENERGISA BORBOREMA – DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NE
2º	0,29	EFLJC	EMPRESA FORÇA E LUZ JOÃO CESA LTDA	SU
3º	0,30	DMED	DME DISTRIBUIÇÃO S.A	SE
4º	0,33	MUXENERGIA	MUXFELDT MARIN & CIA. LTDA	SU
5º	0,45	ENF	ENERGISA NOVA FRIBURGO - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
6º	0,47	CPFL Santa Cruz	COMPANHIA LUZ E FORÇA SANTA CRUZ	SE
7º	0,56	EFLUL	EMPRESA FORÇA E LUZ URUSSANGA LTDA	SU
8º	0,57	ELFSM	EMPRESA LUZ E FORÇA SANTA MARIA S.A.	SE
9º	0,58	CHESP	COMPANHIA HIDROELÉTRICA SÃO PATRÍCIO	CO
10º	0,63	SULGIPE	COMPANHIA SUL SERGIPANA DE ELETRICIDADE	NE
11º	0,64	CPFL Mococa	COMPANHIA LUZ E FORÇA DE MOCOCA	SE
12º	0,70	HIDROPAN	HIDROELÉTRICA PANAMBI S.A.	SU
13º	0,75	CPFL Jaguari	COMPANHIA JAGUARI DE ENERGIA	SE
13º	0,75	DEMEI	DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE ENERGIA DE IJUÍ	SU
15º	0,77	CPFL Leste Paulista	COMPANHIA LESTE PAULISTA DE ENERGIA	SE

16º	0,78	ELETOCAR	CENTRAIS ELÉTRICAS DE CARAZINHO S/A.	SU
16º	0,78	CPFL Sul Paulista	COMPANHIA SUL PAULISTA DE ENERGIA	SE
18º	0,80	UHENPAL	USINA HIDROELÉTRICA NOVA PALMA LTDA.	SU
19º	0,97	IENERGIA	IGUAÇU DISTRIBUIDORA DE ENERGIA ELÉTRICA LTDA	SU
20º	1,04	COCEL	COMPANHIA CAMPOLARGUENSE DE ENERGIA	SU
21º	1,20	COOPER ALIANÇA	COOPERATIVA ALIANÇA	SU
22º	1,27	CEA	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO AMAPÁ	NO
23º	1,63	ELETOBRAS AC	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ACRE	NO
24º	3,15	ELETOBRAS RR	BOA VISTA ENERGIA S.A	NO
25º	-	FORCEL	FORÇA E LUZ CORONEL VIVIDA LTDA	SU

Fonte: ANEEL (2017).

**Quadro 2:** Indicador de Desempenho Global de Continuidade: quantidade de unidades consumidoras maior que 400.000

Posição no Ranking	DGC	Sigla	Empresa	Região
1º	0,64	EMG	ENERGISA MINAS GERAIS - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
2º	0,66	CEMAR	COMPANHIA ENERGÉTICA DO MARANHÃO	NE
3º	0,67	ESS	ENERGISA SUL-SUDESTE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SE
4º	0,70	EPB	ENERGISA PARAÍBA - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA	NE
4º	0,70	ENEL CE	COMPANHIA ENERGÉTICA DO CEARÁ	NE
4º	0,70	ELETOBRAS	AMAZONAS DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	NO

		AM		
7º	0,76	ELEKTRO	ELEKTRO ELETRICIDADE E SERVIÇOS S.A.	SE
8º	0,77	EDP ES	ESPÍRITO SANTO CENTRAIS ELÉTRICAS S.A.	SE
9º	0,79	CELPA	CENTRAIS ELÉTRICAS DO PARÁ S.A.	NO
10º	0,80	EMS	ENERGISA MATO GROSSO DO SUL - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A	CO
11º	0,81	COSERN	COMPANHIA ENERGÉTICA DO RIO GRANDE DO NORTE	NE
12º	0,84	EDP SP	BANDEIRANTE ENERGIA S.A.	SE
12º	0,84	ETO	ENERGISA TOCANTINS - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NO
12º	0,84	EMT	ENERGISA MATO GROSSO - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	CO
15º	0,85	ESE	ENERGISA SERGIPE - DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	NE
15º	0,85	CPFL-Paulista	COMPANHIA PAULISTA DE FORÇA E LUZ	SE
17º	0,86	CEMIG-D	CEMIG DISTRIBUIÇÃO S.A	SE
18º	0,87	CPFL-Piratinga	COMPANHIA PIRATININGA DE FORÇA E LUZ	SE
19º	0,88	COPEL-DIS	COPEL DISTRIBUIÇÃO S.A	SU
20º	0,90	CEB-DIS	CEB DISTRIBUIÇÃO S.A	CO
21º	0,93	CELESC-DIS	CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A.	SU
22º	0,97	LIGHT	LIGHT SERVIÇOS DE ELETRICIDADE S.A.	SE
23º	1,01	RGE	RIO GRANDE ENERGIA S.A.	SU
23º	1,01	CELPE	COMPANHIA ENERGÉTICA DE PERNAMBUCO	NE

25º	1,10	RGE SUL	RGE SUL DISTRIBUIDORA DE ENERGIA S.A.	SU
26º	1,12	COELBA	COMPANHIA DE ELETRICIDADE DO ESTADO DA BAHIA	NE
27º	1,16	ELETOBRAS PI	COMPANHIA ENERGÉTICA DO PIAUÍ	NE
28º	1,30	ELETROPAULO	ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE SÃO PAULO S.A	SE
29º	1,36	CEEE-D	COMPANHIA ESTADUAL DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA	SU
30º	1,39	ELETOBRAS RO	CENTRAIS ELÉTRICAS DE RONDÔNIA S.A.	NO
31º	1,44	ENEL RJ	AMPLA ENERGIA E SERVIÇOS S.A	SE
32º	1,51	ELETOBRAS AL	COMPANHIA ENERGÉTICA DE ALAGOAS	NE
33º	1,99	CELG-D	CELG DISTRIBUIÇÃO S.A.	CO

Fonte: ANEEL (2017).

## 5.2 Qualidade do atendimento comercial

Através dos artigos 148 a 155, da Resolução Normativa Nº. 414/10 a ANEEL regulamenta a Qualidade do atendimento comercial. As distribuidoras são avaliadas por meio da verificação do cumprimento dos prazos de execução dos serviços descritos no Anexo III, desta mesma resolução, e deverá calcular e efetuar crédito ao consumidor, em sua fatura de energia elétrica, em até dois meses após o mês de apuração, para os casos de transgressões dos prazos acordados. Tal crédito é calculado de acordo com uma equação estabelecida pela ANEEL, que considera no cálculo os prazos normativos e prazo verificado de cada serviço e o Encargo de Uso do Sistema de Distribuição (EUSD) relativo ao mês de apuração para a referida unidade consumidora.

Ainda, condescendo com uma melhor prestação de serviço para os consumidores, todas as distribuidoras do setor elétrico devem possuir certificado do

processo de coleta dos dados e apuração dos padrões de atendimento comercial, de acordo com as normas da Organização Internacional para Normalização, a ISO 9000.

Abaixo, segue tabela com os serviços que compõem o indicador:

**Tabela 1: Atendimento Comercial - Prazos Máximos**

<b>Prazos Máximos dos Serviços de:</b>	<b>Artigo da 414/2010</b>	<b>Padrão</b>
Vistoria, área urbana	art. 30	3 dias úteis
Vistoria, área rural	art. 30	5 dias úteis
Ligação, grupo B, área urbana	art. 31	2 dias úteis
Ligação, grupo B, área rural	art. 31	5 dias úteis
Ligação, grupo A	art. 31	7 dias úteis
Elaboração de estudos, orçamentos e projetos e informar ao interessado	art. 32	30 dias
Início das obras	art. 34	45 dias
Análise do projeto	art. 37	30 dias
Reanálise do projeto, reprovação por falta de informação da distribuidora	art. 37	10 dias
Substituição do medidor e demais equipamentos de medição	art. 115	30 dias
Comunicar resultado da reclamação de cobrança ou devolução de diferenças apuradas	art. 133	15 dias
Aferição dos medidores e demais equipamentos de medição	art. 137	30 dias
Religação, sem ônus para o consumidor, quando constatada a suspensão indevida do fornecimento	art. 176	4 horas
Religação, área urbana	art. 176	24 horas

Religação área rural	art. 176	48 horas
Religação de urgência, área urbana	art. 176	4 horas
Religação de urgência, área rural	art. 176	8 horas
Solução de reclamação do consumidor (observando-se as condições específicas e os prazos de execução de cada situação, sempre que previstos em normas e regulamentos editados pelo Poder Concedente e pela ANEEL, com exceção das reclamações que implicarem realização de visita técnica ao consumidor ou avaliação referente à danos não elétricos reclamados)	art. 197	5 dias úteis
Solução de reclamação do consumidor, quando for necessária a realização de visita técnica	art. 197	15 dias
Informar por escrito ao consumidor a relação de todos os seus atendimentos comerciais	art. 199	30 dias
Verificação de equipamento em processo de ressarcimento de dano elétrico	art. 206	10 dias
Verificação de equipamento utilizado no acondicionamento de alimentos perecíveis ou de medicamentos em processo de ressarcimento de dano elétrico	art. 206	1 dia útil
Informar ao consumidor o resultado da solicitação de ressarcimento de dano elétrico	art. 207	15 dias
Efetuar o ressarcimento de dano elétrico ao consumidor, após a informação ao consumidor do resultado da solicitação de ressarcimento de dano elétrico	art. 208	20 dias

Fonte: ANEEL (2017).

### 5.3 Indicadores de reclamação

Também regulamentado pela ANEEL, o tratamento de reclamações dos consumidores segue as definições descritas nos artigos 156 a 163 e 192 a 211, da Resolução Normativa Nº. 414/10 e, ainda, observa-se o exposto no Decreto Nº.

6.523, de 31 de julho de 2008, e pela Portaria no 2.014, de 13 de outubro de 2008, que fixaram normas para o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC.

O acompanhamento do tratamento das reclamações é realizado através de dois indicadores: DER (Duração Equivalente de Reclamação) e FER (Frequência Equivalente de Reclamação a cada mil Unidades Consumidoras). Todas as reclamações recebidas pelas distribuidoras deverão ser classificadas de acordo com o Anexo I dessa resolução, abaixo mostrada:

**Quadro 3:** Reclamações recebidas pelas distribuidoras

<b>20</b>	<b>RECLAMAÇÃO</b>
20.1	Tarifas
20.2	Faturas
20.3	Suspensão indevida
20.4	Atendimento
20.5	Prazos
20.6	Tensão do fornecimento
20.7	Problemas de instalação interna na unidade consumidora
20.8	Danos Elétricos
20.9	Indisponibilidade de Agência / Posto de Atendimento/ Atendimento Telefônico / Canais de Atendimento / Serviço de Arrecadação

**Fonte:** ANEEL (2017).

São apuradas informações como quantidade de reclamações recebidas, quantidade de reclamações procedentes, quantidade de reclamações improcedentes e o prazo médio de resolução das reclamações classificadas após sua devida tratativa como sendo procedentes. Mensalmente as distribuidoras deverão enviar estes dados para a ANEEL.

A partir dessas informações apuradas por cada distribuidora, são calculados os indicadores. Os limites anuais para o indicador FER é definido em resolução específica e podem ser redefinidos no ano da revisão tarifária da distribuidora, ainda, no caso de ultrapassagem dos limites anuais estabelecidos para este indicador a distribuidora poderá ser submetida à fiscalização da ANEEL. O indicador DER é utilizado exclusivamente para o monitoramento da qualidade.

Assim como no indicador de Qualidade do atendimento comercial, o processo de tratativa de reclamação em todas as distribuidoras do setor elétrico deve possuir



certificado de acordo com as normas da ISO 9000 e a distribuidora deve implantar a Norma ABNT NBR ISO 10.002 - Satisfação do cliente – Diretrizes para o tratamento de reclamações nas organizações.

Destaca-se ainda que ANEEL possui um Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor – IASC – que permite avaliar a satisfação do consumidor residencial com os serviços prestados pelas distribuidoras de energia elétrica. Esse índice é obtido anualmente a partir de pesquisa amostral realizada com consumidores de todas as distribuidoras, concessionárias e permissionárias, que atuam no território nacional.

Assim, através desses índices, as distribuidoras de energia elétrica podem anualmente mensurar o impacto de seus serviços para a sociedade, de modo a estimarem melhorias em seus devidos processos no intuito de cada vez mais se aproximar das expectativas dos consumidores.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme mencionado no desenvolvimento deste trabalho, o modelo regulatório que rege as distribuidoras de energia elétrica vem se estreitando cada vez mais ao regulamento consumerista e à legislação vigente em nossa sociedade. A própria ação desencadeadora do órgão regulador de propor a Audiência Pública Nº. 027/2018 é resultado dessa aproximação.

A problemática vivenciada pelas distribuidoras de energia elétrica, no que tange ao equilíbrio de suas ações nas relações de consumos estabelecidas, vai além do que de fato define uma ou outra resolução. Como visto, no campo jurídico, apesar de haver uma linha majoritária, ainda há discussões que devem ser mais bem entendidas e aprimoradas.

Não há o que se duvidar sobre a vulnerabilidade existente no consumidor na relação consumerista aqui discutida. Porém, não oponente a isto, deve-se ponderar o impacto econômico e financeiro em que algumas decisões jurídicas acarretam, de modo que a longo prazo esse mesmo consumidor não venha a sofrer prejuízos.

É importante destacar que as concessionárias de energia elétrica são fiscalizadas periodicamente pela autarquia a quem responde – a ANEEL, órgão regulador que estabelece as condições gerais para o devido fornecimento de energia elétrica no Brasil.

Ainda, prezando pelo melhor atendimento a ser dada pelas distribuidoras de energia elétrica, a ANEEL possui uma avaliação continuada da Gestão, tendo como referência Modelos de Excelência reconhecidos globalmente, atendendo princípios constitucionais da Administração Pública e da gestão contemporânea, com foco no cidadão e nos consumidores, de modo a possuir uma ouvidoria Setorial institucionalizada e informações na Carta de Serviços ao Cidadão sobre os principais serviços prestados à sociedade. E, prezando pela inovação e tecnologia, possui um site sempre atualizado e disponível para quaisquer dúvidas de consumidores, pois é notório que o fluxo de informações esta cada vez mais rápido, proporcionando assim o maior conhecimento por parte dos consumidores de seus direitos e também dos seus deveres, desmistificando assim a ideia de que o consumidor será sempre hipossuficiente.

Paralelamente, até mesmo pelo clamor da própria sociedade, as distribuidoras estão cercadas de processos cada vez mais auditáveis e passíveis de

fiscalização, de modo que as fazem ter uma conduta mais ética e transparente perante o consumidor. E é esse tipo de comportamento que também deve ser arraigado pelo Poder Judiciário.

O fato é que decorrente dessa nova perspectiva de relação consumerista que surge, em que os processos cibernéticos fluem com maior facilidade, a informação chega mais rápido a vários lugares concomitantemente e a própria legislação específica se entrelaçando com o Código de Defesa do Consumidor, a máquina judiciária deverá também se moldar para recepcionar de maneira justa estas novas lides.

## REFERÊNCIAS

ANEEL. **Audiências públicas.** In: Aneel, 2019. Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/audiencias-publicas>. Acesso em: 18 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica.** In: Aneel, 2016. Disponível em: [http://www.aneel.gov.br/aneel-essencial/-/asset\\_publisher/c4M6OIoMkLad/content/direitos-e-deveres-dos-consumidores-de-energia-eletrica?inheritRedirect=false](http://www.aneel.gov.br/aneel-essencial/-/asset_publisher/c4M6OIoMkLad/content/direitos-e-deveres-dos-consumidores-de-energia-eletrica?inheritRedirect=false). Acesso em: 10 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Painéis de desempenho da distribuição.** In: Aneel, 2017. Disponível em: [http://www.aneel.gov.br/informacoes-tecnicas/-/asset\\_publisher/CegkWaVJWF5E/content/paineis-de-desempenho-da-distribuicao/656808?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fwww.aneel.gov.br%2Finformacoes-tecnicas%3Fp\\_p\\_id%3D101\\_INSTANCE\\_CegkWaVJWF5E%26p\\_p\\_lifecycle%3D0%26p\\_p\\_state%3Dnormal%26p\\_p\\_mode%3Dview%26p\\_p\\_col\\_id%3Dcolumn-2%26p\\_p\\_col\\_pos%3D1%26p\\_p\\_col\\_count%3D2](http://www.aneel.gov.br/informacoes-tecnicas/-/asset_publisher/CegkWaVJWF5E/content/paineis-de-desempenho-da-distribuicao/656808?inheritRedirect=false&redirect=http%3A%2F%2Fwww.aneel.gov.br%2Finformacoes-tecnicas%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_CegkWaVJWF5E%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-2%26p_p_col_pos%3D1%26p_p_col_count%3D2). Acesso em: 12 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Tratamento de reclamações.** In: Aneel, 2016. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/tratamento-de-reclamacoes>. Acesso em: 15 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Qualidade de serviços.** In: Aneel, 2016. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/qualidade-do-servico2>. Acesso em: 15 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Qualidade do atendimento comercial.** In: Aneel, 2016. Disponível em: <http://www.aneel.gov.br/qualidade-do-atendimento-comercial1>. Acesso em: 15 mar. 2019.

BRASIL. Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. **Resolução Nº. 414, de 09 de setembro de 2010.** Estabelece as condições gerais de fornecimento de energia elétrica de forma atualizada e consolidada. In: Aneel, 2016. Disponível em: <http://www2.aneel.gov.br/cedoc/bren2010414.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Constituição Federativa da República do Brasil de 05 de outubro de 1988.** In: Senado Federal, 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 15 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Código de defesa do consumidor de 1990.** In: Planalto, 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm). Acesso em: 10 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950.** In: Planalto, 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L1060.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L1060.htm). Acesso em: 12 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.031, de 12 de abril de 1990.** In: Planalto, 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8031.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8031.htm). Acesso em: 10 fev. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.** In: Planalto, 2019. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8987cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8987cons.htm)> Acesso em: 26 fev. 2019.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996.** In: Planalto, 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L9427cons.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9427cons.htm). Acesso em: 19 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental na Suspensão de Liminar e de Sentença 216.** Relator Ministro Edson Vidigal. In: STF, 2019. Disponível em: [https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=615613&num\\_registro=200502061254&data=20060410&formato=PDF](https://ww2.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ITA&sequencial=615613&num_registro=200502061254&data=20060410&formato=PDF). Acesso em: 15 mar. 2019.

BRUNO, Danielle Cristina Nunes. Do contrato de fornecimento de energia elétrica para consumidores do grupo B. **Revista Jus Navigandi**, Teresina, a. 22, n. 4958, jan. 2017. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/55304>. Acesso em: 15 mar. 2019.

CRETELLA JÚNIOR, José. **Curso de Direito Administrativo.** 18. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

DONATO, Maria Antonieta Zanardo. **Proteção ao consumidor:** conceito e extensão. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1993.

LISBOA, Roberto Senise. **Responsabilidade Civil nas relações de consumo.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2001.

MARQUES, Claudia Lima; BENJAMIN, Antônio Herman V.; BESSA, Leonardo Roscoe. **Manual de direito do consumidor.** 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2010.

MAZZA, Alexandre. **Manual de Direito Administrativo.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

MENGUE, Júlio. **Diferença entre hipossuficiência e vulnerabilidade nas relações de consumo e suas consequências no mundo jurídico.** In: Jusbrasil, 2014. Disponível em: <https://jjuridicocps.jusbrasil.com.br/artigos/133068185/diferenca-entre-hipossuficiencia-e-vulnerabilidade-nas-relacoes-de-consumo-e-suas-consequencias-no-mundo-juridico>. Acesso em: 10 mar. 2019.

NUNES, Luiz Antonio Rizzato. **Curso de direito do consumidor.** 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

PEREIRA, Caio Mario da Silva. **Instituições de direito civil.** Vol. 1. 26 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2016.

PUPPE, Fernando Luis; COSTA, Dartagnan Limberger. A defesa do consumidor de energia elétrica: a prova do erro de medição ou fraude no medidor/contador. **Revista**

**Jus Navigandi**, Teresina, a. 22, n. 4992, mar. 2017. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/55160>. Acesso em: 15 mar. 2019.

ORTEGA, Flávia Teixeira. **Diferença entre: autorização, permissão e concessão**. In: Jusbrasil, 2016. Disponível em: <https://draflaviaortega.jusbrasil.com.br/noticias/334798287/diferenca-entre-autorizacao-permissao-e-concessao>. Acesso em: 10 mai. 2019.

RANGEL, Tauã Lima Verdan. **O Princípio da Hipossuficiência do Consumidor: a proteção conferida pela legislação consumerista**. In: Boletim jurídico, 2013. Disponível em: <https://www.boletimjuridico.com.br/doutrina/artigo/3237/o-principio-hipossuficiencia-consumidor-protecao-conferida-pela-legislacao-consumerista>. Acesso em: 10 mar. 2019.

SILVA, José Luiz Toro da. **Código de Defesa do Consumidor se aplica para Pessoas Jurídicas**. In: CONJUR 2002. Disponível em: [https://www.conjur.com.br/2002-out-21/conceito\\_juridico\\_consumidor\\_cdc\\_empresas](https://www.conjur.com.br/2002-out-21/conceito_juridico_consumidor_cdc_empresas). Acesso em: 11 mar. 2019.

TARTUCE, Flávio; NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito do consumidor: direito material e processual**. 2. ed. Rio de Janeiro: Forense: São Paulo: Método, 2013.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DA BAHIA. **Agravo de Instrumento: AI 0005843-38.2017.8.05.0000**. Salvador, 14 de setembro de 2017. Disponível em: <https://tjba.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/499276815/agravo-de-instrumento-ai-58433820178050000?ref=serp>. Acesso em: 20 mar. 2019.